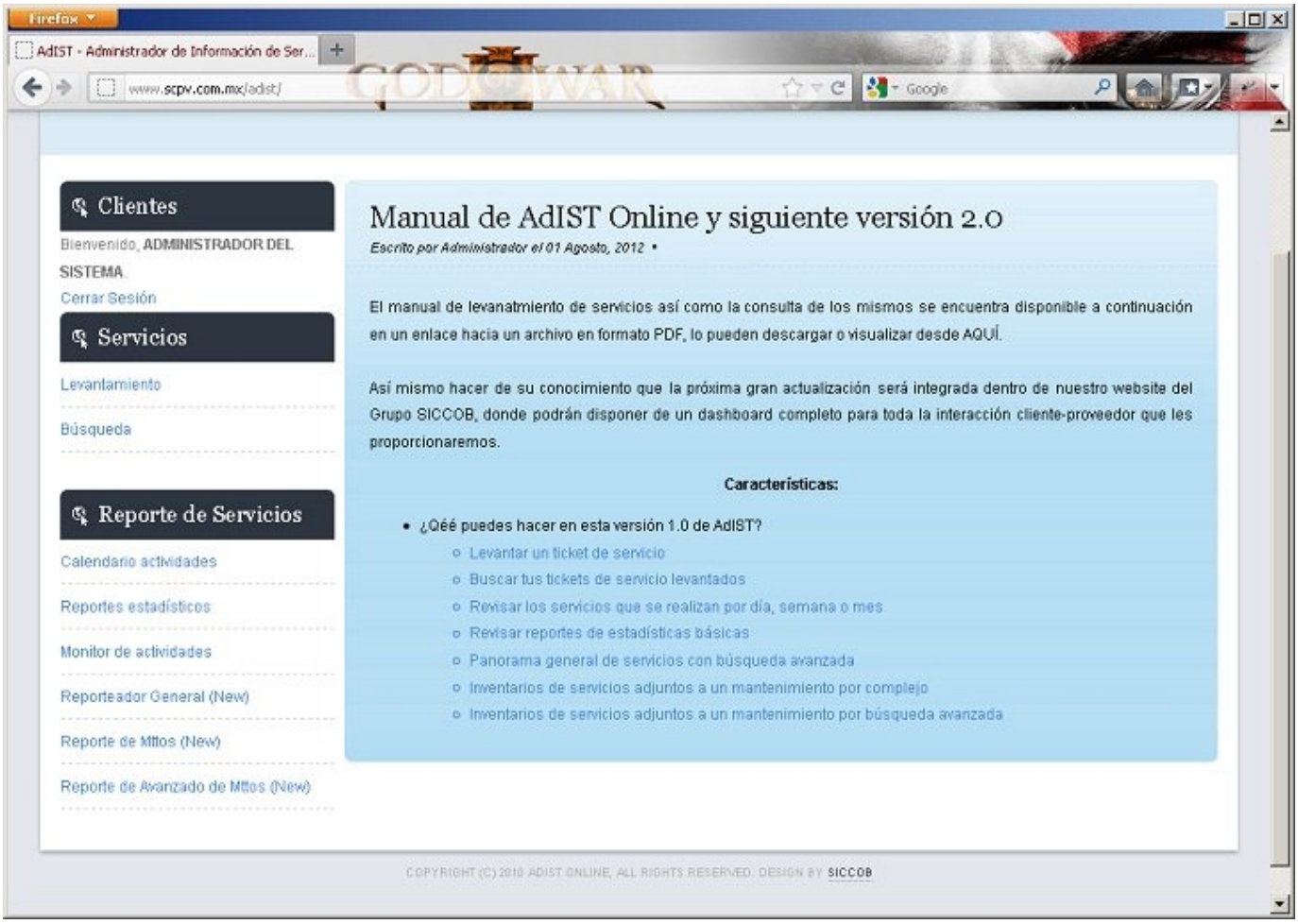
Manual de usuario (Vista Cliente)

Acceder al sistema vía: http://www.scpv.com.mx/adist


Firefox
AdIST - Administrador de Información de Ser...
www.scpv.com.mx/adist/
Google
Clientes
Bienvenido, ADMINISTRADOR DEL SISTEMA
Cerrar Sesión
Servicios
Levantamiento
Búsqueda
Reporte de Servicios
Calendario actividades
Reportes estadísticos
Monitor de actividades
Reporteador General (New)
Reporte de Mttos (New)
Reporte de Avanzado de Mttos (New)
Manual de AdIST Online y siguiente versión 2.0
Escrito por Administrador el 01 Agosto, 2012
El manual de levanatmiento de servicios así como la consulta de los mismos se encuentra disponible a continuación en un enlace hacia un archivo en formato PDF, lo pueden descargar o visualizar desde AQUÍ.
Así mismo hacer de su conocimiento que la próxima gran actualización será integrada dentro de nuestro website del Grupo SICCOB, donde podrán disponer de un dashboard completo para toda la interacción cliente-proveedor que les proporcionaremos.
Características:
¿Qéé puedes hacer en esta versión 1.0 de AdIST?
Levantar un ticket de servicio
Buscar tus tickets de servicio levantados
Revisar los servicios que se realizan por día, semana o mes
Revisar reportes de estadísticas básicas
Panorama general de servicios con búsqueda avanzada
Inventarios de servicios adjuntos a un mantenimiento por complejo
Inventarios de servicios adjuntos a un mantenimiento por búsqueda avanzada
COPYRIGHT (C) 2010 ADIST ONLINE, ALL RIGHTS RESERVED. DESIGN BY SICCOB

¿Qué puedes hacer en esta versión 1.0 de AdIST?

Levantar un ticket de servicio

Buscar tus tickets de servicio levantados

Revisar los servicios que se realizan por día, semana o mes

Revisar reportes de estadísticas básicas

Panorama general de servicios con búsqueda avanzada

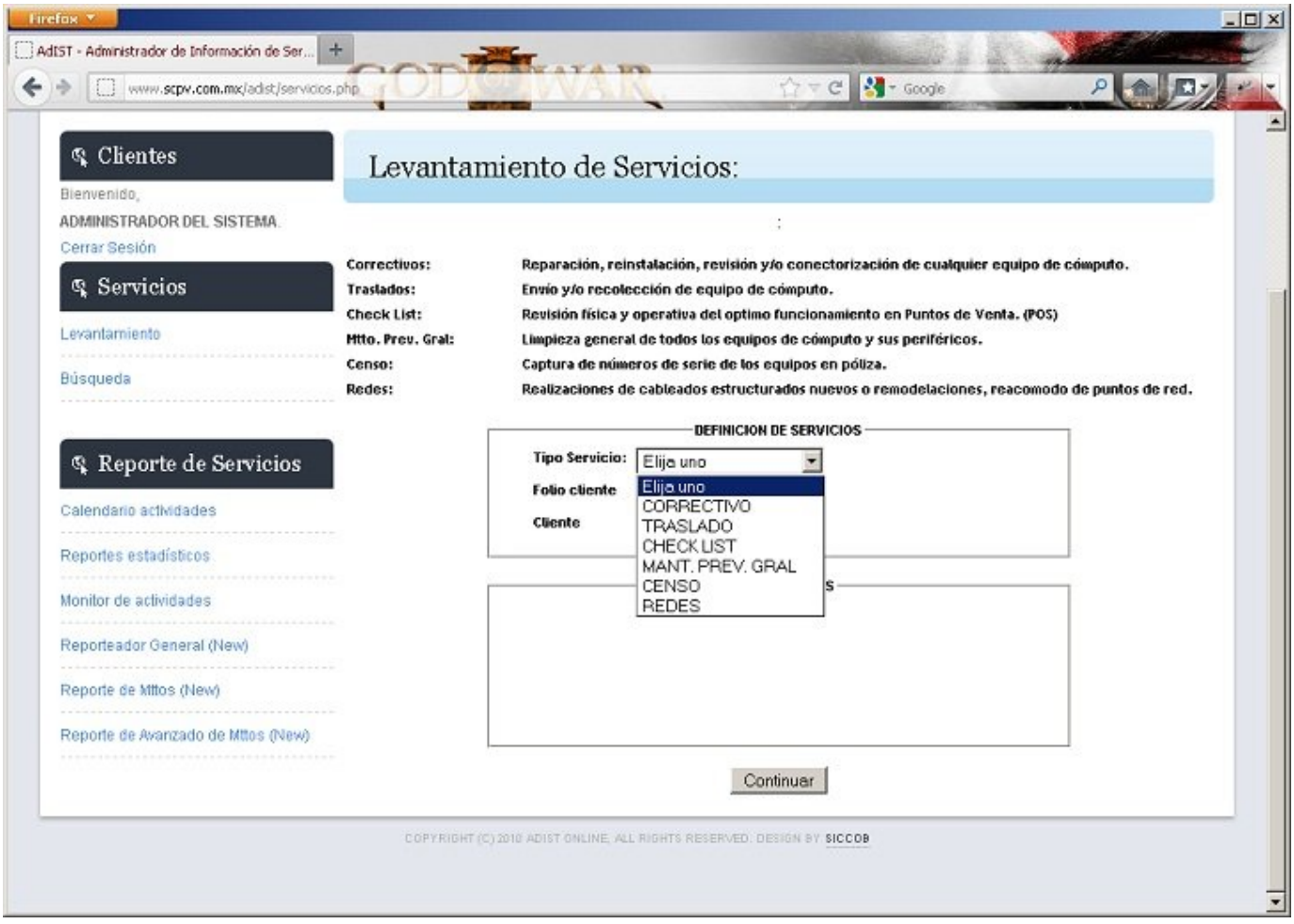
Inventarios de servicios adjuntos a un mantenimiento por complejo

Inventarios de servicios adjuntos a un mantenimiento por búsqueda avanzada

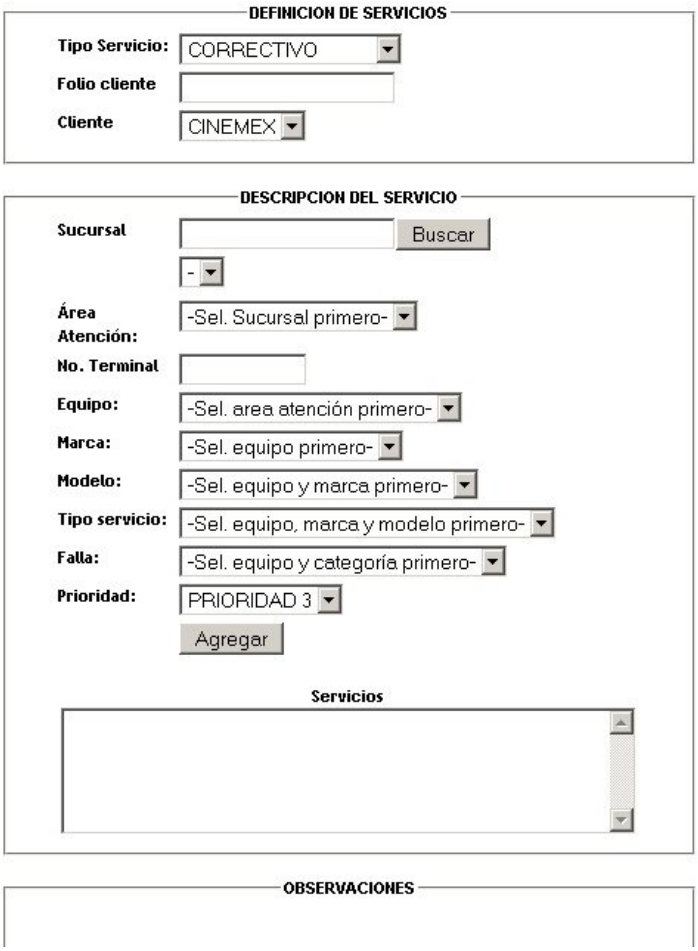
Servicios – Levantamiento de servicios

Dentro del levantamiento de servicios tenemos actualmente 5 tipos, los cuales enlisto a continuación con su respectiva descripción de cada uno de ellos.

Correctivos: Reparación, reinstalación, revisión y/o conectorización de cualquier equipo de cómputo.
Traslados: Envío y/o recolección de equipo de cómputo.
Check List: Revisión física y operativa del optimo funcionamiento en Puntos de Venta. (POS)
Mtto. Prev. Gral: Limpieza general de todos los equipos de cómputo y sus periféricos.
Censo: Captura de números de serie de los equipos en póliza.
Redes: Realizaciones de cableados estructurados nuevos o remodelaciones, reacomodo de puntos de red.



Servicios – Levantamiento de servicios | Correctivos



El levantamiento del ticket de servicio correctivo es el más común entre el general de los requerimientos, se cuenta con esta interfaz donde se pueden capturar los campos en forma de escalera de arriba abajo, cada campo depende del superior, es por eso que se realiza de esta manera.

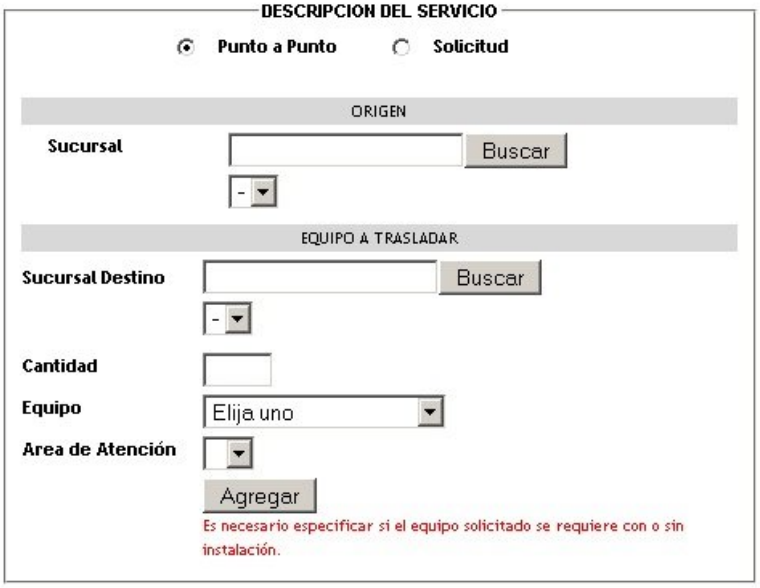
Campo sucursal dispara la carga de información de áreas de atención y consecutivamente se sigue el siguiente rol: Sucursal -> Área de atención -> Equipo -> Marca -> Modelo -> Tipo de Servicio -> Falla -> Prioridad, todos los campos son seleccionables y se permite levantar más de 1 servicio dentro de cada ticket. Esto nos da un resultado de N servicios solicitados en un mismo ticket de servicio.

Servicios – Levantamiento de servicios | Traslado

Traslados de servicio es un servicio que se clasifica en 2 y lo explicaremos a continuación:

Traslado de punto a punto:

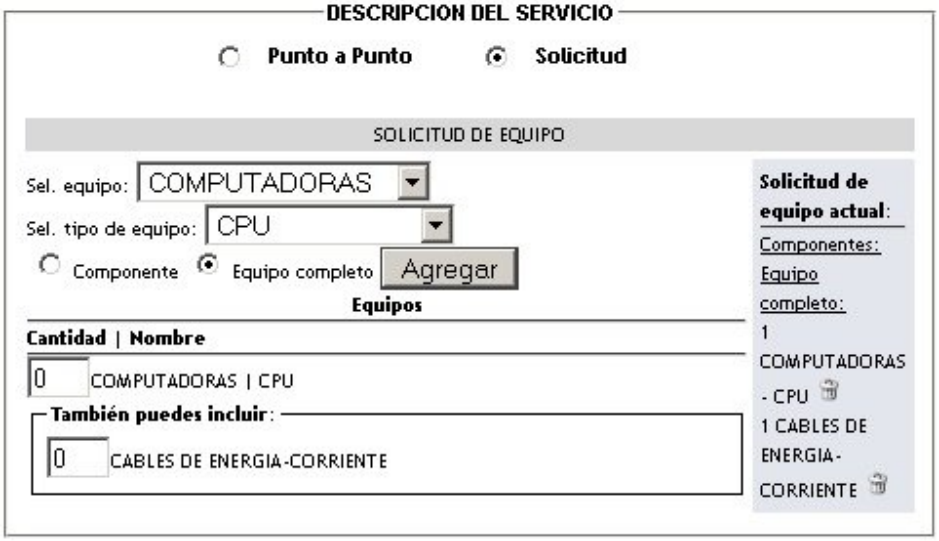
Se solicita este tipo de servicio cuando se requiere trasladar equipo de una sucursal a otra, como lo es de la bodega de insurgentes a otro complejo, de sucursal A a sucursal B, de sucursal X a bodega de SICCOB.



Traslado con solicitud de equipo:

Se solicita este tipo de servicio cuando se requiere un equipo con el que no se cuenta disponible con el cliente pero lo tiene ya sea SICCOB en su bodega de equipo a consignación o en su defecto se realiza la compra del mismo para poder surtir este requerimiento.

Se cuenta con un asistente que te lleva paso a paso tal cual fuera un mini-carrito de compras.



Servicios – Levantamiento de servicios | Redes

El levantamiento de redes se hace de una manera general, para poder conseguir una base de datos de requerimientos y en nuestra siguiente versión de éste módulo poder implementar un catálogo de categorías de servicios para este servicio de redes.

Se solicitan únicamente la descripción del servicio a realizar y la sucursal / complejo donde se proporcionará el servicio, acompañado de una leyenda que notifica el costo adicional de este tipo de servicios ya que no está dentro de la póliza de mantenimiento para los servicios SICCOB – Cinemex.

Servicios – Levantamiento de servicios | CheckList

Dentro de este servicio está considerado la revisión física y operativa del optimo funcionamiento en Puntos de Venta. (POS), este tipo de servicios incluidos en la póliza se realizan durante el transcurso del año una vez por mes y se programan con una visita al complejo para hacer dicha revisión.

Se solicita únicamente la sucursal / complejo donde se dará el servicio.

Servicios – Levantamiento de servicios | Redes

Servicio donde se realiza la limpieza general de todos los equipos de cómputo y sus periféricos, se realiza en el transcurso del año 3 veces, operativamente y por sistema en la actualidad se realiza en conjunto la captura del censo en este mismo servicio.

Se solicita únicamente la sucursal / complejo donde se dará el servicio.

Servicios – Búsqueda servicios

La búsqueda tiene la capacidad de encontrar los tickets de servicios que se han levantado y cuenta con los siguientes filtros de consulta:

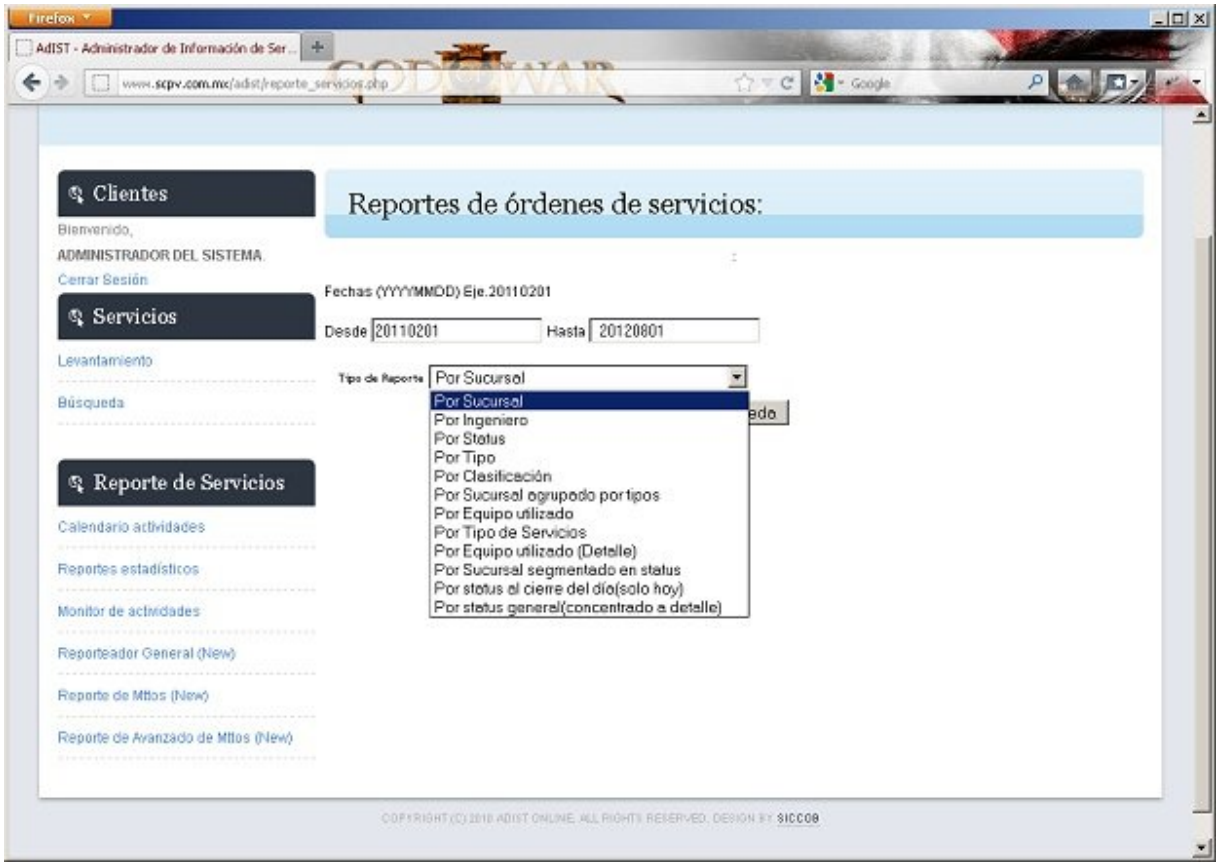
- Por fecha o intervalo de fechas
- Ticket específico
- Tipo de orden de servicio (correctivo, redes, mtto, checklist, traslado)
- Origen de ticket (admin siccob, ing. siccob, mac, sop. cinemex)
- Sucursal / Complejo
- Ingeniero asignado
- Status (pendiente, en proceso de atención, concluido, cancelado)
- Categoría (Hardware, software, redes)
- Clasificación (impericia, desgaste, descarga eléctrica)
- Tipos de solución (Reparación sin equipo, reparación con refacción/consumible, cambio de equipo)

Servicios – Calendario de actividades

Servicios – Reportes estadísticos

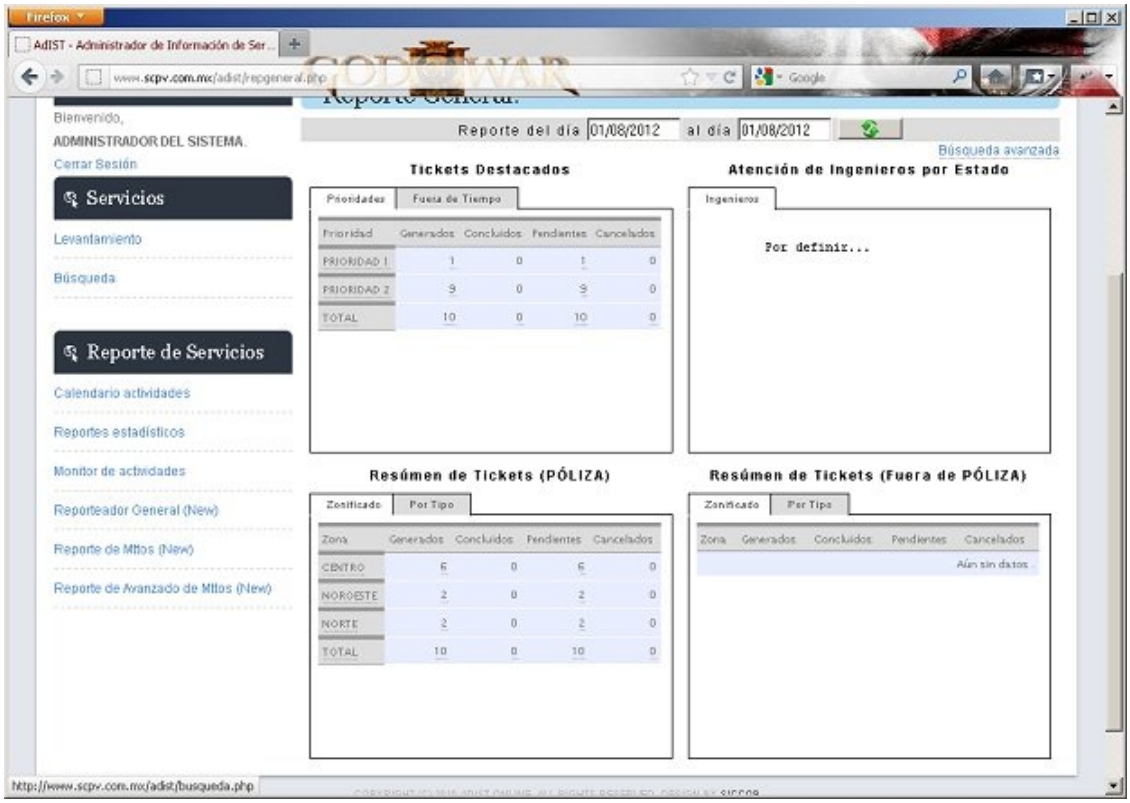
Puedes disponer de una sección de reportes básicos de estadística por medio de intervalos de fecha desde esta interfaz, tales como reportes por:

- Sucursal
- Ingeniero
- Status
- Tipo
- Clasificación
- Sucursal agrupado por tipo
- Equipo Utilizado
- Tipo de servicios
- Equipo utilizado (detalle)
- Sucursal segmentada en status
- Status al cierre del día (solo hoy)
- Status general (concentrado a detalle)



Servicios – Reporteador General

Dentro de esta interfaz de consulta podemos disponer de bloques de reportes predefinidos e información con una consulta avanzada con campos específicos en una o varias selecciones.



Entre esta interfaz destacan las siguientes consultas de estadística por rangos de fechas:

- Tickets por prioridades
- Tickets fuera de tiempo
- Resumen de tickets de póliza por zona
- Resumen de tickets de póliza por tipo (correctivo, checklist, mtto, redes, traslados)
- Resumen de tickets fuera de póliza por zona
- Resumen de tickets fuera de póliza por tipo (correctivo, checklist, mtto, redes, traslados)

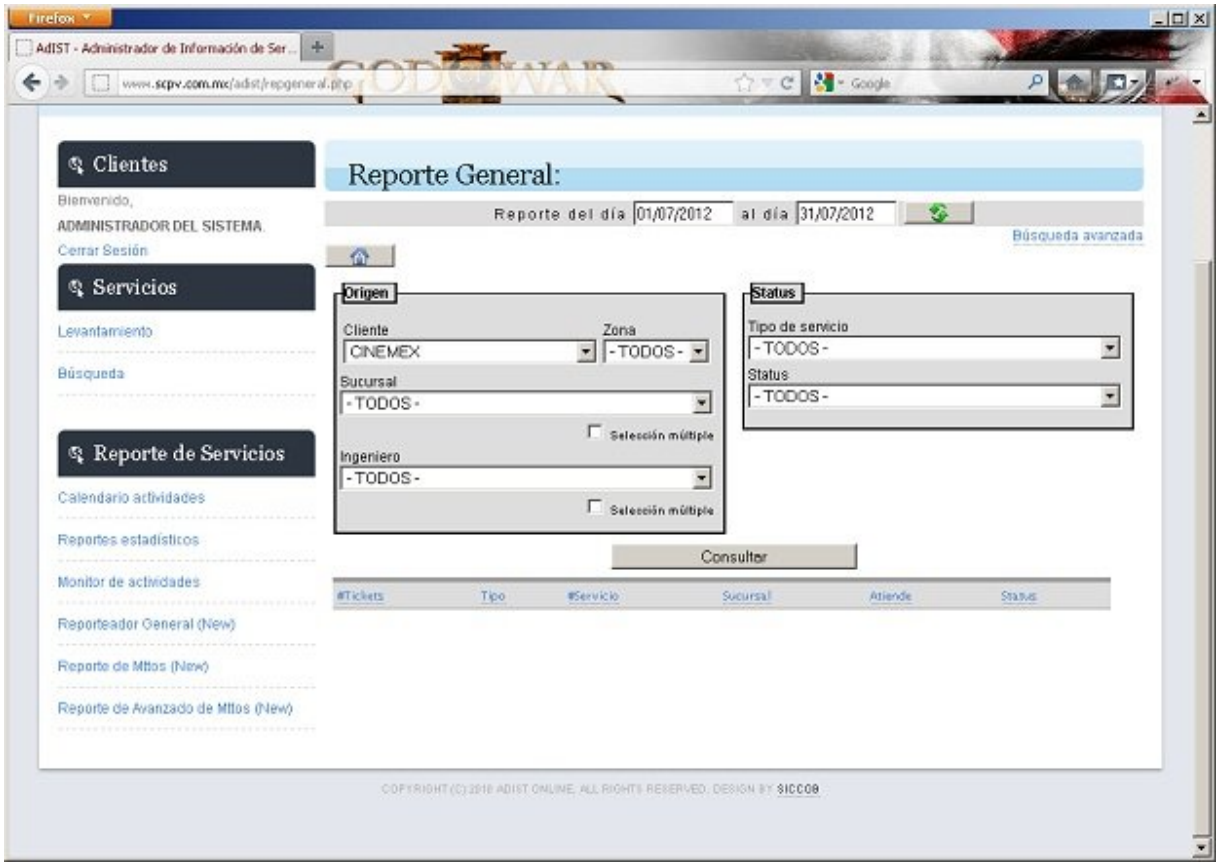
Dentro de las funcionalidades de este reporteador se destacan el uso de las consultas de lo general a lo particular, mostrando en nuestra interfaz de inicio lo que se toma como general, haciendo click podemos revisar a detalle cada información general y en la consulta podemos agregarle más filtros haciendo click en el campo que queremos sea el filtro y a su vez poderlo cambiar, agregar o eliminar cada uno de ellos.

Así como la combinación de múltiples campos en la búsqueda avanzada como lo vemos a continuación.

Servicios – Reporteador General con búsqueda avanzada

El apartado de “Búsqueda avanzada” dentro del Reporteador general es el tema de interés para buscar algo en específico, entre los filtros a consultar se muestran a continuación:

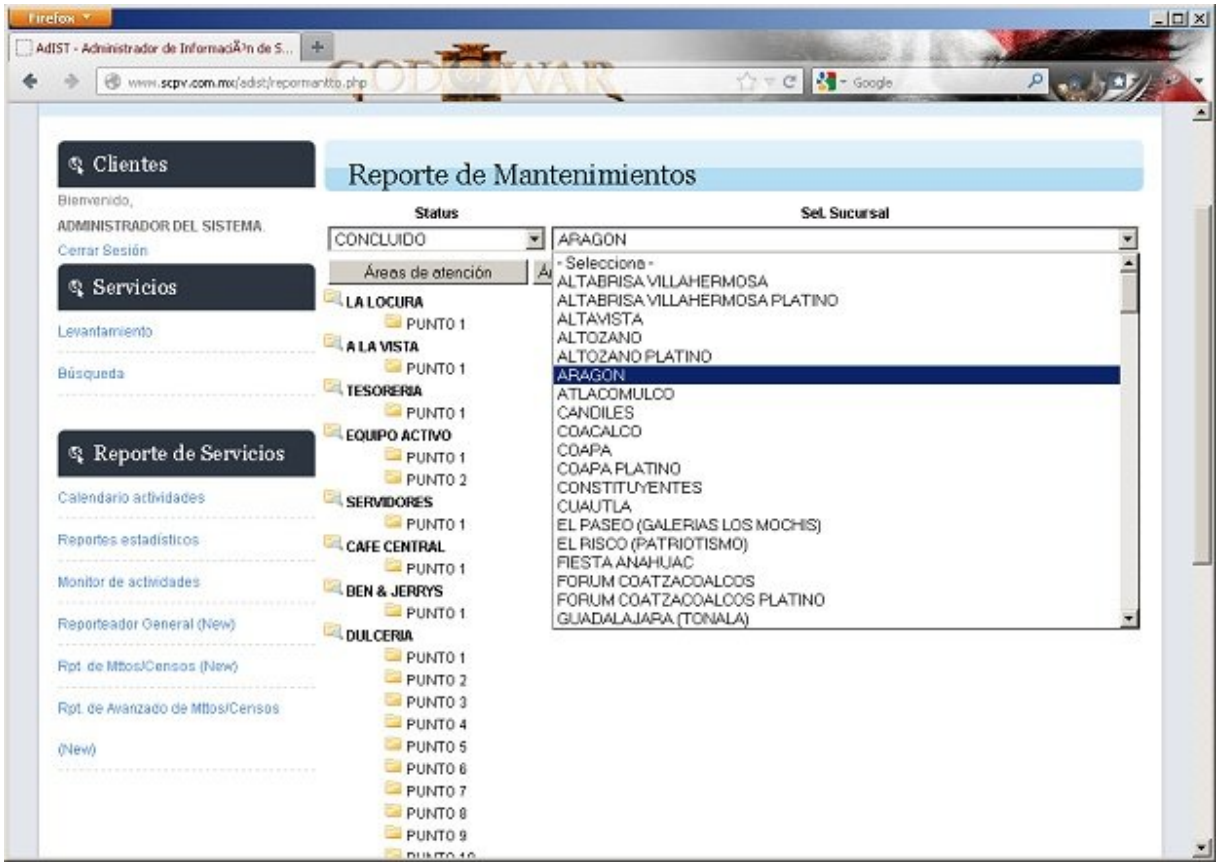
- Zona
- Sucursal o Sucursales
- Ingeniero o Ingenieros
- Tipo de servicio
- Status



Servicios – Reporte de Censos / Mttos

Operativamente los censos se programan al mismo día y hora que se realizan los mantenimientos generales y se capturan vía sistema, esta información puede ser consultada desde esta interfaz de manera individual en:

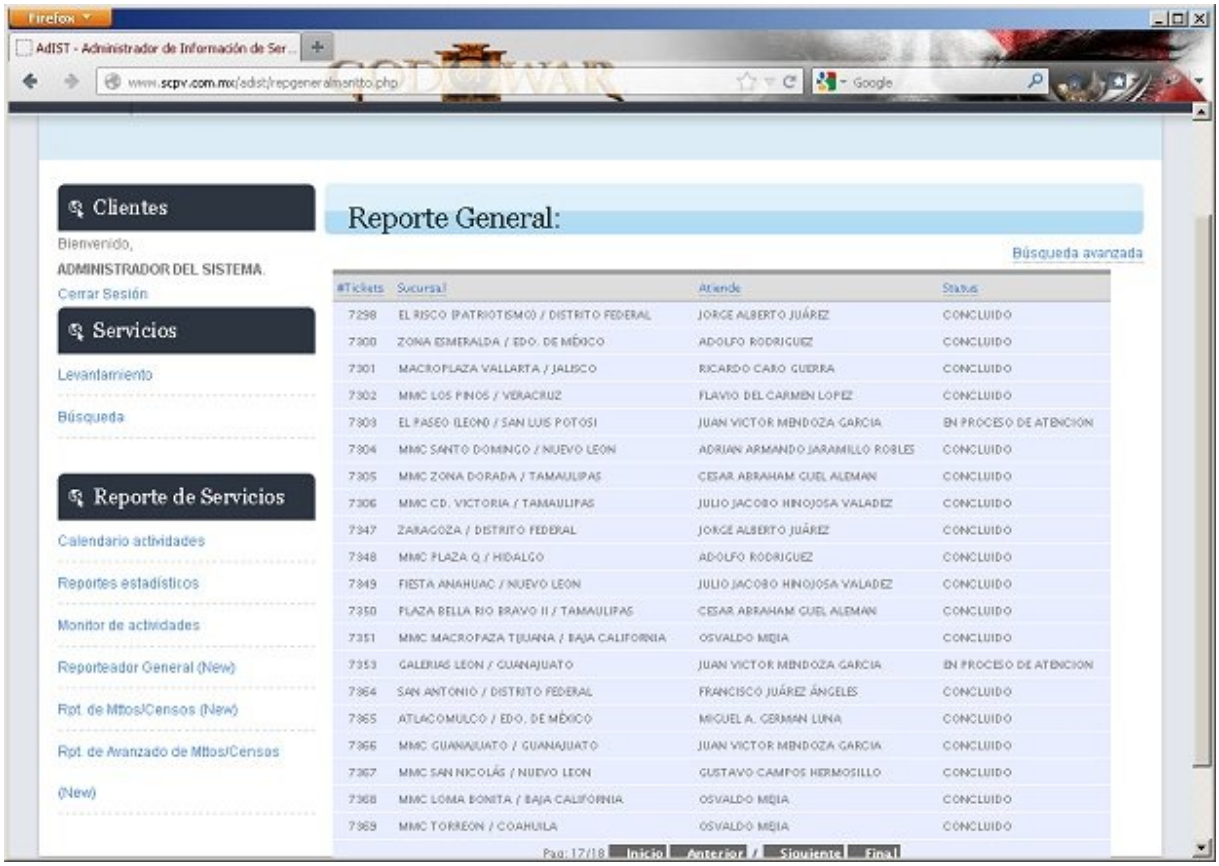
- Status
- Completo por sucursal/complejo
    - Seccionarlo por áreas de atención
    - Seccionarlo por puntos y áreas
    - Seccionarlo por equipo, puntos y áreas



Destacar que esta información puede ser exportada directamente a Excel por medio del lik que aparece en la parte superior derecha del cuadro de información de los censos.

Servicios – Reporte de Censos / Mttos consulta avanzada

Esta interfaz nos sirve para complementar a detalle la información de los censos de manera general, aquí se puede consultar desde el censo completo hasta un número de serie en cualquier sucursal/complejo.


Firefox
AdIST - Administrador de Información de Ser...
www.scpv.com.mx/adist/repgeneralmantto.php
Google
Clientes
Bienvenido,
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA.
Cerrar Sesión
Servicios
Levantamiento
Búsqueda
Reporte de Servicios
Calendario actividades
Reportes estadísticos
Monitor de actividades
Reporteador General (New)
Rpt. de Mttos/Censos (New)
Rpt. de Avanzado de Mttos/Censos
(New)
Reporte General:
Búsqueda avanzada
#Tickets Sucursal Atiende Status
7298 EL RISCO (PATRIOTISMO) / DISTRITO FEDERAL JORGE ALBERTO JUÁREZ CONCLUIDO
7300 ZONA ESMERALDA / EDO. DE MÉXICO ADOLFO RODRIGUEZ CONCLUIDO
7301 MACROPLAZA VALLARTA / JALISCO RICARDO CARO GUERRA CONCLUIDO
7302 MMC LOS PINOS / VERACRUZ FLAVIO DEL CARMEN LOPEZ CONCLUIDO
7303 EL PASEO (LEON) / SAN LUIS POTOSI JUAN VICTOR MENDOZA GARCIA EN PROCESO DE ATENCION
7304 MMC SANTO DOMINGO / NUEVO LEON ADRIAN ARMANDO JARAMILLO ROBLES CONCLUIDO
7305 MMC ZONA DORADA / TAMAULIPAS CESAR ABRAHAM GUEL ALEMAN CONCLUIDO
7306 MMC CD. VICTORIA / TAMAULIPAS JULIO JACOBO HINOJOSA VALADEZ CONCLUIDO
7347 ZARAGOZA / DISTRITO FEDERAL JORGE ALBERTO JUÁREZ CONCLUIDO
7348 MMC PLAZA Q / HIDALGO ADOLFO RODRIGUEZ CONCLUIDO
7349 FIESTA ANAHUAC / NUEVO LEON JULIO JACOBO HINOJOSA VALADEZ CONCLUIDO
7350 PLAZA BELLA RIO BRAVO II / TAMAULIPAS CESAR ABRAHAM GUEL ALEMAN CONCLUIDO
7351 MMC MACROPLAZA TIJUANA / BAJA CALIFORNIA OSVALDO MEJIA CONCLUIDO
7353 GALERIAS LEON / GUANAJUATO JUAN VICTOR MENDOZA GARCIA EN PROCESO DE ATENCION
7364 SAN ANTONIO / DISTRITO FEDERAL FRANCISCO JUÁREZ ÁNGELES CONCLUIDO
7365 ATLACOMULCO / EDO. DE MÉXICO MIGUEL A. GERMAN LUNA CONCLUIDO
7366 MMC GUANAJUATO / GUANAJUATO JUAN VICTOR MENDOZA GARCIA CONCLUIDO
7367 MMC SAN NICOLÁS / NUEVO LEON GUSTAVO CAMPOS HERMOSILLO CONCLUIDO
7368 MMC LOMA BONITA / BAJA CALIFORNIA OSVALDO MEJIA CONCLUIDO
7369 MMC TORREON / COAHUILA OSVALDO MEJIA CONCLUIDO
Pag: 17/18 Inicio Anterior Siguiente Final

También podemos consultar de manera específica por medio del link de “Búsqueda avanzada” que se encuentra en la parte superior derecha del cuadro de información de esta ventana.

Aquí logramos consultar y combinar para su consulta en todo el mundo de información de censos la siguiente información:

Origen

- Status
- Zona
- Sucursal o Sucursales
- Área de atención o áreas de atención

Equipo

- Serie
- Equipo o Equipos
- Marca o Marcas
- Modelo o Modelos